



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Kansantaloustiede	Päivämäärä	23.3.2004
Tekijä(t)	Hanna Tuominen	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	67
Otsikko	Luottamus pankin ja laina-asiakkaan välisessä suhteessa		
Ohjaaja(t)	Professori Paavo Okko ja dosentti Martti Vihanto		

Tiivistelmä

Tässä tutkielmassa tutkitaan millainen rooli luottamuksella on pankin ja laina-asiakkaan välisessä suhteessa. Tutkimus suoritettiin kirjoituspöytätyönä.

Pankit ovat kehittäneet itselleen ylivoimaisesti parhaan järjestelmän asiakkaista saatavan informaation jalostamiseen ja asiakkaiden valvontaan. Tämän takia pankit ovat lähes ainoa laitos, jotka tarjoavat rahoitusta kuluttajille. Pankki antaa lainaa luotettaville, raha-asiansa hyvin hoitaneille asiakkaille. Asuntolainaa annettaessa on aina olemassa riski, että asiakas ei maksa asuntolainaa takaisin. Riskin pienentämiseksi pankit vaativat asuntolainalle vakuuden, joka on asuntolainan kyseessä ollessa rahoitettava asunto. Asiakkaan laiminlyödessä asuntolainan hoitoa on pankilla oikeus lunastaa asunto itselleen. Tämä uhka kannustaa asiakkaita maksamaan asuntolainansa takaisin, jotta he eivät menettäisi kotiansa.

Ihmiselle päätöksenteko on hankalaa tiedonkäsittelyssä olevien rajoitteiden vuoksi. Ihmisen on mahdotonta käsitellä kaikkea sitä tietoa, mitä hänen ulottuvillaan on. Tunteilla on suuri vaikutus päätöksentekoon. Hyväntuuliset löytävät useimmin hyvän ratkaisun, kun pahantuuliset ottavat usein turhan suuria riskejä. Asiakkaan halu maksaa asuntolainaa takaisin pankille perustuu hänen omaan käsitykseensä siitä, mikä on oikein ja mikä väärin. Ihmiselle, jolle lupausten pitäminen on tärkeää, on erittäin häpeällistä laiminlyödä asuntolainan takaisinmaksu.

Luottamuksen kaikissa määritelmässä on yhteisenä tekijänä tilanne, jossa ihminen asettaa itsensä alttiiksi toisen ihmisen hyväksikäytölle. Luottamusta on erilaisia muotoja riippuen siitä, onko kyseessä ammattimainen vai henkilökohtainen suhde. Luottamukseen liittyy myös tunteet, hyvällä tuulella oleva luottaa herkemmin hänelle tuntemattomiin ihmisiin, huonotuulinen ihminen kokee muut ihmiset epäluotettaviksi. Luottamus vahvistuu hyvän maineen ja menneisyyden kautta. Mitä pidempi asiakassuhde on ja mitä paremmin edelliset luottosuhteet on hoidettu, sitä enemmän pankki luottaa asiakkaaseensa. Asiakkailla ei ole syytä olla luottamatta pankkeihin, sillä niiden toiminta on tarkoin säänneltyä ja valvottua. Kaikki pankit toimivat hyvän pankkitavan mukaisesti, ja tähän kuuluu asiakkaan taloudellisen tilan turvaaminen. Pankkien tulee antaa asiakkaalleen kaikki lainaan liittyvä tarvittava tieto ja selitettävä tiedon merkitys. Pankit voivat käyttää luottamusta kilpailuvalttina kilpaillessaan laina-asiakkaista muiden pankkien kanssa. Asiakkaat hakevat lainatarjouksia monesta pankista kilpailuttaessaan niitä. Pankki voi panostaa luottamuksen vahvistamiseen asiakastapaamisessa, jotta asiakkaat, joille luottamus on tärkeää, tulevat niiden asiakkaaksi. Asiakas, jolle luottamus on tärkeää, maksaa asuntolainansa pankille takaisin, jotta luottamus säilyy.

Asiasanat	Luottamus, asuntolainat, päätöksenteko, tunteet
Muita tietoja	